

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas konsumen dengan mediasi kepuasan konsumen pada Toko Amazon Laptop di Jombang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Amazon Laptop Jombang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti keramahan, kecepatan pelayanan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, serta kenyamanan fasilitas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Amazon Laptop Jombang. Harga yang terjangkau, kompetitif, dan sesuai dengan kualitas produk mampu meningkatkan kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang, tetap memilih Amazon Laptop, serta bersedia merekomendasikannya kepada orang lain.

4. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Penetapan harga yang sesuai dengan manfaat dan kualitas produk menjadi salah satu faktor yang membuat konsumen tetap setia berbelanja di Toko Amazon Laptop Jombang.
5. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Konsumen yang merasa puas terhadap produk maupun pelayanan cenderung memiliki komitmen untuk melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan yang loyal.
6. Kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan tidak hanya meningkatkan loyalitas secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan konsumen.
7. Kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen. Harga yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas konsumen terhadap Toko Amazon Laptop Jombang.

5.2 SARAN

1. Bagi Toko Amazon Laptop Jombang, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan dalam memberikan informasi produk, serta kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan dan keluhan konsumen. Peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas konsumen.
2. Toko Amazon Laptop Jombang diharapkan dapat mempertahankan kebijakan harga yang kompetitif, terjangkau, dan sesuai dengan kualitas serta manfaat produk yang diterima konsumen. Selain itu, perusahaan perlu memberikan informasi harga secara transparan dan konsisten sehingga mampu meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas konsumen.
3. Mengingat nilai R-Square pada variabel kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen masih menunjukkan kemampuan penjelasan model yang belum optimal, Toko Amazon Laptop Jombang disarankan untuk memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen, seperti kualitas produk, kepercayaan konsumen, citra toko, promosi, maupun layanan purna jual. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan serta memperkuat loyalitas konsumen secara berkelanjutan.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas konsumen, seperti kualitas produk, kepercayaan konsumen, citra merek, promosi, atau digital marketing. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian, menambah jumlah responden, serta menggunakan karakteristik responden yang lebih beragam agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.